

Организация работы с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в подразделениях Департамента охраны МВД Республики Беларусь

Регистрация, рассмотрение и контроль обращений, заявлений и предложений граждан и юридических лиц, поступающих в подразделения Департамента охраны МВД Республики Беларусь, осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), приказа МВД Республики Беларусь от 22 декабря 2015 года № 370 «Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и ведения делопроизводства по ним в органах внутренних дел и внутренних войсках Министерства внутренних дел Республики Беларусь», а также других нормативных правовых актов.

Личный прием

При обращении на личный прием при себе необходимо иметь документы, удостоверяющие личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца). Представители заявителей должны предъявить документы, подтверждающие их полномочия.

Должностные лица, проводящие личный прием, не вправе отказать в личном приеме при обращении по вопросам, относящимся к компетенции охраны, в порядке, установленном Законом, за исключением случаев, когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо когда переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена.

При временном отсутствии в день личного приема руководителя личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, руководитель обязан обеспечить своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом.

При проведении личного приема по решению начальника подразделения могут применяться технические средства (аудио - и видеозапись, кино - и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

Заявители, находящиеся в пьяном виде, оскорбляющем человеческое достоинство и нравственность, на личный прием не допускаются. Прием таких лиц разрешается лишь в случаях сообщения ими сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции охраны, соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Электронные обращения

Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц в подразделения Департамента охраны Министерства внутренних дел Республики Беларусь направляются и рассматриваются в соответствии с требованиями Закона.

Электронное обращение излагается на белорусском или русском языке.

Электронное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;

адрес места жительства (места пребывания) гражданина;

изложение сути обращения;

адрес электронной почты гражданина.

Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:

полное наименование юридического лица; место нахождения юридического лица; изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

адрес электронной почты юридического лица.

Ответы на электронные обращения направляются в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в электронном обращении, либо в письменном виде на адрес места жительства (места пребывания) гражданина или места нахождения юридического лица в случаях, установленных Законом.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения могут размещаться на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций, к компетенции которых относится рассмотрение изложенных вопросов, в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Оставляются без рассмотрения по существу обращения, которые (по которым):

изложены не на белорусском или русском языке;

не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;

не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);

содержат текст, не поддающийся прочтению;

содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;

подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

содержат вопросы, не относящиеся к компетенции Департамента охраны Министерства внутренних дел Республики Беларусь;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка.

Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы заявителем в порядке, установленном статьей 20 Закона.

Письменные обращения

Подразделения охраны, при поступлении к ним письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение пяти дней направляют обращения для рассмотрения организациям, в соответствии с их компетенцией и уведомляют заявителей в тот же срок либо в тот же срок, оставляют обращения без рассмотрения по существу и уведомляют об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Письменные обращения граждан должны содержать:

наименование и (или) адрес подразделения охраны либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина, адрес его места жительства и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес подразделения охраны либо должность лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его место нахождения;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений.

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения.

Обращения, поданные в порядке, установленном Законом, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

Течение сроков начинается со дня регистрации обращения в подразделении охраны, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений и исчисляется в месяцах или календарных днях.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Письменные ответы на письменные обращения излагаются на языке обращения, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) подразделений охраны и их работников должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Письменные ответы на письменные обращения подписываются начальником подразделения охраны или уполномоченными ими должностными лицами.

Расходы, понесенные подразделениями охраны в связи с рассмотрением систематически направляемых необоснованных обращений от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо

ложные сведения, могут быть взысканы с заявителей в судебном порядке в соответствии с законодательством.

Подача заявителями обращений, содержащих клевету или оскорбления, либо совершение ими при подаче и рассмотрении обращений иных противоправных деяний влекут ответственность в соответствии с законодательными актами.

Права заявителей

Заявители имеют право:

подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;

знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений, если это не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в материалах не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании в случае, если истребование таких документов и (или) сведений не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу;

получать ответы на обращения;

обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

Жалобы могут быть поданы заявителями в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.

Обязанности заявителей

Заявители обязаны:

соблюдать требования Закона;

вежливо относиться к должностным лицам, осуществляющим прием граждан, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

своевременно информировать подразделения охраны об изменении своего места жительства;

исполнять иные обязанности, предусмотренные Законом и иными законодательными актами.

**Обязанности должностных лиц,
осуществляющих прием граждан**

Должностные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны:
обеспечивать внимательное, ответственное, доброжелательное отношение к заявителям;

не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;

принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

принимать законные и обоснованные решения;

информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений;

принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;

решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения и решений об оставлении обращений без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных Законом;

исполнять иные обязанности, предусмотренные Законом и иными актами законодательства.

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти дней направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.